

CODICE DI DEONTOLOGIA PROFESSIONALE

Associazione Guide Turistiche Palermo

Pur non avendo un organismo di autogoverno o autodisciplina (vedasi le Guide Alpine), la categoria delle Guide Turistiche ha tuttavia sentito da sempre il bisogno di integrare le norme di legge che disciplinano la professione con altre norme, seppur non scritte, di deontologia professionale alle quali il comportamento dei professionisti deve adeguarsi nell'esercizio della professione, e che sono l'applicazione dei principi contenuti nel codice civile e nelle leggi sulla professione.

L'elencazione dei punti basilari della deontologia professionale integra norme già scritte con il frutto di analisi delle concrete situazioni concernenti l'attività professionale, nonché di comportamenti deontologici acquisiti.

Il nostro Codice trae la sua ispirazione dal Codice Deontologico ANGT.

Altresì di riferimento i Codici FEG e WFTGA.

Per un corretto comportamento interpersonale ed interattivo, il professionista deve, *in primis*, acquisire la coscienza della natura e della dignità della propria professione, per operare nel:

- rispetto di se stesso e dei propri colleghi;
- rispetto dei clienti;
- rispetto dell'oggetto della professione, dei cui valori la Guida Turistica è portatore.

Per ciò stesso, alla base dei comportamenti deontologicamente corretti, stanno i principi fondamentali del rispetto della verità, lealtà e onestà.

Il rispetto di se stessi e dei colleghi presuppone la non accettazione di compromessi lesivi di un corretto esercizio delle funzioni e dei modi di esercizio propri della professione, il rispetto degli accordi presi e della concorrenza leale. Il professionista

tenga sempre presente che un suo comportamento scorretto danneggia tutta la categoria.

Il rispetto del cliente richiede che il proprio compito sia svolto, in base agli accordi presi, con puntualità, con la debita preparazione, ma anche con calore umano e con sensibilità, adeguando il proprio linguaggio ed il proprio vocabolario alle conoscenze linguistiche e culturali della clientela presente, prestando particolare attenzione alla psicologia nonché alle condizioni fisiche del pubblico.

Richiede inoltre che ci si astenga dall'esprimere giudizi personali che possano toccare la sensibilità del cliente in materia religiosa, politica o di altra natura, pur nella libertà di espressione.

Richiede, da parte del professionista, non uno sfoggio di erudizione, bensì un educare all'apprezzamento di ciò che si sta illustrando ed alla salvaguardia dei valori rappresentati dai beni oggetto dell'illustrazione.

Il rispetto per la materia oggetto della professione presuppone che l'informazione sia data oggettivamente corretta e non distorta per convincimenti o interessi personali, politici o altro; che essa sia fornita seguendo criteri scientifici nella scelta delle fonti, sia in merito a dati storici, scientifici e tecnici, che in merito all'attualità, appurando l'attendibilità delle fonti.

PUNTI FONDAMENTALI PER UN COMPORTAMENTO DEONTOLOGICAMENTE CORRETTO

1. La Guida è puntuale, si mostra sorridente e cordiale, cura il suo aspetto, si preoccupa del benessere dei visitatori.
2. La Guida Turistica è responsabile della propria opera nei confronti del cliente. Si assume incarichi che sia obiettivamente in grado di svolgere con cura e specifica competenza; opera nel rispetto delle idee e delle credenze dei propri clienti. Si comporta lealmente con i colleghi.
3. La Guida Turistica non svolge prestazioni professionali in condizioni di manifesta e conclamata incompatibilità, in contrasto con norme specifiche che lo vietino e senza l'autorizzazione delle competenti autorità; non si sottomette a richieste del cliente che siano volte a contravvenire leggi, norme e regolamenti vigenti o siano in palese contrasto con la funzione pubblicistica della professione, o che comportino offesa al prestigio del professionista o della categoria.
4. La Guida Turistica non sottoscrive prestazioni professionali che non abbia svolto personalmente e non dà avallo implicito o esplicito al lavoro svolto da persone non autorizzate.
5. La Guida Turistica definisce esplicitamente e in precedenza, con il cliente, nel rispetto delle norme vigenti, i termini della propria prestazione professionale e svolge quest'ultima in conformità agli impegni assunti.
6. La Guida Turistica può farsi sostituire, nello svolgimento dell'incarico ricevuto, da persona abilitata in possesso della licenza prevista per l'esercizio della professione, previa comunicazione al cliente.
7. La Guida Turistica chiamata a sostituire un altro professionista in un incarico, ne informa il professionista stesso e si accerta se e perché l'incarico sia stato revocato esplicitamente. ***Mah, non saprei. Non sarebbero fatti della guida che subentra.***
8. La Guida Turistica evita ogni forma di concorrenza illecita nei riguardi dei colleghi e non formula nei loro confronti critiche denigratorie o che non siano improntate alla più rigorosa correttezza, nella forma e nella sostanza, in merito a comportamenti professionali.
9. La Guida Turistica è compensata per le prestazioni professionali a norma delle vigenti tariffe e, nel rispetto della concorrenza leale, non concede sconti sui minimi tariffari, salvo le eccezioni contemplate. ***Quali?***

10. Quando la Guida Turistica esplica la propria attività tramite l'ausilio di un interprete, è tenuta alla sua costante presenza accanto all'interprete, ma ha anche il diritto- dovere di fornire all'interprete tutte le spiegazioni attinenti all'espletamento del suo compito professionale. Un comportamento difforme da quanto sopra esposto è passabile di deferimento all'autorità competente.

Il pubblico per il quale opera la Guida Turistica è vastissimo e l'esercizio della professione può essere espletato a favore di persone singole o in gruppo in occasione di :

- visite guidate di programmi culturali;
- visite guidate programmate per viaggi a scopo culturale;
- visite guidate programmate per viaggi di pura evasione, congressi o altre manifestazioni;
- visite guidate a carattere didattico per le scuole, università e altri istituti di istruzione;
- visite guidate per gruppi di persone in pellegrinaggio;
per elencare i casi principali.

Poiché gran parte delle visite sopra elencate vengono effettuate per persone provenienti da altre località, spinte dalle più svariate motivazioni, abbiamo quindi un incontro fra persone in mobilità e persone che svolgono attività ricettiva e di accoglienza. L'accoglienza rende concreto il potenziale valore formativo del viaggio quale momento di maturazione, apprendimento ed integrazione che trova una sua realizzazione anche attraverso l'incontro con la Guida Turistica.

Perciò, anche se il lavoro e l'attività professionale devono soddisfare le necessità primarie di sopravvivenza della persona, non devono comunque essere dominati da un'ottica esclusivamente economica, ma essere apprezzati anche in quanto mezzi per lo sviluppo della propria ed altrui personalità e come servizio sociale reso alla comunità.